

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI
*SERVICESC*APE DI BASIL AND THYME RESTAURANT
ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

NI KADEK AYU SUTHRIANI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

BADUNG

2022

SKRIPSI

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI
SERVICESCAPE DI BASIL AND THYME RESTAURANT
ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh:

NI KADEK AYU SUTHRIANI

NIM 1815834173

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

Laman: www.pnb.ac.id Email: poltek@pnb.ac.id

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Kadek Ayu Suthriani

NIM 1815834173

Program Studi : Manajemen Bisnis Pariwisata

Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul:

**Peningkatan Kualitas Layanan Melalui *Servicescape* di Basil and Thyme
Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 04 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,



Ni Kadek Ayu Suthriani

SKRIPSI

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI *SERVICESC*APE DI BASIL AND THYME RESTAURANT ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan pada
Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata,

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH

NI KADEK AYU SUTHRIANI

NIM 1815834173

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI *SERVICESCAPE* DI BASIL AND THYME RESTAURANT ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN

Diajukan Oleh:

NI KADEK AYU SUTHRIANI

NIM. 1815834173

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik Oleh:



Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 196212311993031013

Drs. I Ketut Astawa, MM
NIP. 196107211988111001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata,



Prof. Ni Made Ernawati. MATM., Ph.D
NIP. 196312281990102001

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI
SERVICESCAPE DI BASIL AND THYME RESTAURANT
ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN**

Telah Diujikan dan Dinyatakan Lulus Ujian pada:

Hari kamis, 04 Agustus 2022

PENGUJI

KETUA:

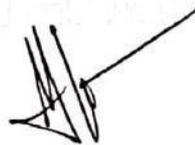


**Drs. I Ketut Suarja, M.Si
NIP. 196212311993031013**

ANGGOTA:



**1. Ni Putu Lianda Ayu Puspita, SE., M.Tr.Par
NIP. 202111012**



**2. Kanah, S.Pd.,M.Hum
NIP.197004121998022001**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peningkatan Kualitas Layanan Melalui *Servicescape* Di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran”** ini dengan baik dan penulis mampu menyelesaikannya tepat waktu.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan pada Program Studi DIV Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Bali. Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari banyak pihak. Untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Diploma IV di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan semangat demi terselesaikannya skripsi ini di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Ni Nyoman Triyuni, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata yang telah memberikan panduan dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Ni Luh Eka Armoni, SE.,M.Par. selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan (PKL) dan penasehat pelatihan yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama proses Praktik Kerja Lapangan berlangsung.
6. Drs. I Ketut Suarja, M.Si selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan, arahan serta masukan-masukan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Drs. I Ketut Astawa, MM selaku dosen pembimbing II atas ketulusan hati dan kesabarannya dalam membimbing, mendukung dan mengarahkan penulis untuk menyempurnakan penulisan ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar Jurusan Pariwisata yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang luas kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
9. Pihak Manajemen Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran khususnya di bagian Food and Beverage Service Department yang telah membantu peneliti dengan memberikan motivasi, kesempatan dan masukan untuk mengumpulkan data dalam skripsi ini.
10. Bapak I Nyoman Surna dan Ibu Ni Ketut Ledri serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat, motivasi dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kadek Krisna Ari Setiawan dan Kadek Kumbarawati serta sahabat yang selalu memberikan dukungan serta bantuan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis menyampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Badung, 04 Agustus 2022

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

***SERVICE QUALITY IMPROVEMENT THROUGH
SERVICESCAPE AT BASIL AND THYME RESTAURANT
ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN***

Ni Kadek Ayu Suthriani

NIM 1815834173

ABSTRACT

This study aims to determine the application of servicescape and to determine the level of customer satisfaction regarding the service attributes that have been provided by Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran. The data collection method of this research was done by observation, interviews, distributing questionnaires, and documentation. The sampling technique in this study used a purposive sampling technique with 110 respondents and 4 informants. The results of the data from the questionnaire were processed by testing the validity and reliability using the SPSS 25.0 for windows program. The data analysis technique used descriptive qualitative analysis to determine the application of servicescape in improving service quality in restaurants and quantitative analysis, namely importance performance analysis is used to classify indicators of customer satisfaction levels about service attributes that have been provided by Basil and Thyme Restaurant Royal Tuli Springhill Resort Jimbaran. The results showed that the application of green servicescape has been implemented optimally and still needs to be improved. The results of the importance performance analysis showed that there are 11 indicators of the level of customer satisfaction regarding the service attributes that have been provided and the quality of service that has met customer expectations, namely the indicator of the suitability of the nameplate at Basil and Thyme Restaurant, making it very easy for guests (X3.1), employees are able to know regarding the menus sold (X3.3), employees know the promos at Basil and Thyme Restaurant (X3.4), employees are friendly to everyone including guests in the restaurant (X3.5), employees are able to respond to complaints and guest desires (X4.1), employees in handling guest needs swiftly (X4.2), employee attention in understanding guest wishes is very adequate (X5.1), employees understand the level of guest needs (X5.2), the smell of the environment in Basil and Thyme Restaurant is fresh (X1.2), restaurant cleanliness can make guests feel comfortable (X1.3), employees are very careful in delivering orders to guests (X2.4).

Keywords: service quality, servicescape

PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN MELALUI SERVICESCAPE DI BASIL AND THYME RESTAURANT ROYAL TULIP SPRINGHILL RESORT JIMBARAN

Ni Kadek Ayu Suthriani

NIM 1815834173

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan *servicescape* dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran. Metode pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebanyak 110 responden dan informan sebanyak 4 orang. Hasil data dari kuesioner diolah dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan program *SPSS 25.0 for windows*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk mengetahui penerapan *servicescape* dalam meningkatkan kualitas layanan di *restaurant* dan analisis kuantitatif yaitu *importance performance analysis* digunakan untuk mengelompokkan indikator tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh Basil and Thyme Restaurant Royal Tuli Springhill Resort Jimbaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *green servicescape* sudah diterapkan secara maksimal dan masih perlu untuk ditingkatkan. Hasil dari *importance performance analysis* menunjukkan terdapat 11 indikator tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan dan kualitas layanan yang sudah memenuhi harapan pelanggan yaitu indikator kesesuaian papan nama di Basil and Thyme Restaurant sangat memudahkan tamu(X3.1),karyawan mampu mengetahui tentang menu-menu yang dijual(X3.3), karyawan mengetahui promo yang ada di Basil and Thyme Restaurant(X3.4),karyawan bersikap ramah kepada semua orang termasuk tamu yang ada di restaurant (X3.5),karyawan mampu merespon keluhan dan keinginan tamu(X4.1),karyawan dalam menangani kebutuhan tamu dengan sigap(X4.2), perhatian karyawan dalam memahami keinginan tamu sangat memadai (X5.1),karyawan memahami tingkat kebutuhan tamu (X5.2), aroma lingkungan di Basil and Thyme Restaurant segar (X1.2), kebersihan restaurant dapat membuat tamu merasa nyaman (X1.3), karyawan dalam mengantarkan pesanan pada tamu sangat teliti (X2.4).

Kata kunci: kualitas layanan, *servicescape*,

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERSEJUTUAN GELAR SARJANA TERAPAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENETAPAN KELULUSAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRACT	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Servicescape</i>	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 <i>Food and Beverage Service</i>	12
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya	13
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Lokasi Penelitian.....	18
3.2 Objek Penelitian.....	18
3.3 Identifikasi Variabel.....	18

3.4 Definisi Operasional Variabel.....	19
3.5 Jenis dan sumber data	21
3.5.1 Jenis Data	21
3.5.2 Sumber Data.....	21
3.6 Populasi dan Sampel	22
3.6.1 Populasi.....	22
3.6.2 Sampel.....	23
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	23
3.8 Metode Analisis Data.....	25
3.8.1 Uji Validitas	25
3.8.2 Uji Reliabilitas	25
3.8.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Hotel.....	28
4.1.1 Sejarah Hotel Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.....	28
4.1.2 Fasilitas Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran	29
4.1.3 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service Department</i>	32
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Karakteristik Responden.....	36
4.2.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Harapan.....	39
4.2.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan.....	42
4.2.4 <i>Importance-Perfomance Analysis (IPA)</i>	45
4.3 Pembahasan.....	46
4.3.1 Penerapan Servicescape Meningkatkan Kualitas Layanan di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran	46
4.3.2 Tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran	56
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Simpulan	70
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Data Usia Dalam Bentuk Kelompok	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Harapan	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	43
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	44
Tabel 4.8 Gap Antara Harapan dan Kualitas Layanan.....	64



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Kartesius Antara Kinerja dan Kepentingan.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department.....	32
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis	46
Gambar 4.3 Suasana Lingkungan Di Basil and Thyme Restaurant	48
Gambar 4.4 Layout Basil and Thyme Restaurant	49
Gambar 4.5 Penataan perabotan di Basil and Thyme Restaurant	49
Gambar 4.6 Tempat display minuman di Basil and Thyme Restauran.....	50
Gambar 4.7 Tempat Culteries di Basil and Thyme Restaurant.....	50
Gambar 4.8 Tray di Basil and Thyme Restaurant.....	51
Gambar 4.9 Scan Barcode Menu di Basil and Thyme Restaurant	52
Gambar 4.10 Coaster di Basil and Thyme Restaurant	52
Gambar 4.11 Papan Nama Basil and Thyme Restaurant	53
Gambar 4.12 Papan Nama Jepun Meeting Room	54
Gambar 4.13 Tempat GYM di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran	54



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara
- Lampiran 3. Hasil Pengisian Kuesioner Tamu
- Lampiran 4. Profil Identitas Responden
- Lampiran 5. Tabulasi Data Kuesioner Harapan
- Lampiran 6. Tabulasi Data Kuesioner Kualitas Layanan
- Lampiran 7. Deskripsi Identitas Responden
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan
- Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan
- Lampiran 10. Tabel r
- Lampiran 11. Diagram Kartesius Importance Performance Analysis
- Lampiran 12. Dokumentasi
- Lampiran 13. *Guest Coment* Tamu
- Lampiran 14. Fasilitas Hotel Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk liburan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani dan intelektual setiap wisatawan. Di Indonesia di era global dewasa ini, bidang pariwisata menjadi sebuah sektor yang paling dominan untuk meningkatkan perolehan devisa negara non migas. Indonesia merupakan salah satu negara di dunia yang memiliki banyak pulau, sumber daya alam, suku bangsa serta dengan keindahan alam dan budayanya menjadi daya tarik tersendiri bagi setiap wisatawan.

Pulau Bali merupakan salah satu daerah tujuan wisata terkenal di Indonesia, bukan karena keindahan alamnya saja, melainkan juga keunikan budaya yang dijiwai oleh Agama Hindu. Keunikan budaya yang memiliki nilai religius seperti upacara adat dan ritual keagamaan lainnya menjadi salah satu daya tarik utama bagi wisatawan yang berkunjung ke Bali.

Jimbaran merupakan salah satu daerah di Bali yang sangat banyak dikunjungi wisatawan baik dalam negeri maupun mancanegara. Tingginya minat berkunjung ke kawasan wisata Jimbaran karena banyaknya dijumpai daya tarik wisata dan sarana pendukungnya termasuk perhotelan.

Hotel merupakan usaha yang menunjang pariwisata dengan menyediakan penginapan bagi wisatawan menurut (Pramadivara & Seminari, 2014). Dalam Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia tahun 2013 tentang standar usaha hotel, disebutkan bahwa hotel menyediakan akomodasi

berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan layanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan, dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Hotel Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran merupakan salah satu hotel bintang 5 (lima) yang berlokasi di Jl. Jimbaran Hijau Kelod, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung-Bali. Hotel Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran memiliki kapasitas 132 kamar yang disediakan untuk tamu yang menginap, disamping itu juga terdapat serangkaian fasilitas seperti jenis tipe kamar, *Meeting Room*, *Fitness Center*, *Business Center*, *Kids Club*, *Spa*, *Swimming pool*, *Lobby*, *Bar* dan *Restaurant*.

Salah satu restoran yang terdapat di Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran adalah Basil and Thyme Restaurant. Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran juga salah satu Continental plan (CP) hotel dimana jenis hotel yang memakai system harga kamar sudah termasuk *breakfast* pada setiap wisatawan yang menginap, sehingga setiap tamu yang menginap akan mengunjungi *restaurant*. Basil and Thyme restaurant merupakan restoran yang wajib dikunjungi bagi setiap tamu, karena memiliki menu favorit salah satunya Bebek Goreng d'Bukit yang merupakan menu favorit dari restaurant tersebut. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima (Manurung, 2020).

Pada dasarnya, kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*) menurut (Parasuraman et

al., 1994). Kualitas yang dirasakan didefinisikan sebagai penilaian konsumen terhadap keseluruhan keunggulan produk, sedangkan kualitas pelayanan yang dirasakan merupakan pertimbangan global yang berhubungan dengan superioritas pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, berhubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan dengan layanan yang benar-benar mereka terima. dengan demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Sudah menjadi pendapat umum bahwa jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk atau jasa.

Selain itu kualitas pelayanan merupakan aspek penting yang selalu menjadi pertimbangan untuk ditingkatkan oleh *food and beverage service department*. Servicescape atau lingkungan jasa adalah lingkungan fisik dimana layanan jasa terjadi serta mempengaruhi kinerja karyawan dan konsumen (Harcahyo *et al.*, 2021). Servicescape terdiri dari tiga dimensi utama yaitu sebagai berikut: 1. Kondisi ambient yaitu suasana non-visual, kondisi latar belakang di lingkungan pelayanan. 2. Pengaturan spasial dan fungsional serta tanda-tanda yaitu cara yang peralatan dan perabotan hotel disusun, dan kemampuan barang-barang untuk memfasilitas kenikmatan konsumen. 3. Simbol-simbol dan artefak yaitu dekorasi yang digunakan untuk berkomunikasi dan meningkatkan citra tertentu atau suasana hati, atau untuk

mengarahkan pelanggan untuk tujuan yang diinginkan (Palandeng & Lumentut, 2014). Salah satu penerapan servicecape di Basil and Thyme Restaurant yaitu meminimalkan penggunaan plastik sebagai upaya ramah lingkungan dan memaksimalkan kualitas layanan bagi kepuasan tamu, seperti penggunaan scan barcode dalam pemesanan makanan dan minuman pada *waiter/waitress*. Penerapan standar pelayanan yang dikontribusi dengan *servicescape* atau ramah lingkungan diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi *staf* dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap tamu.

Maraknya pembangunan hotel menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan industri perhotelan. Pengusaha hotel dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat konsumen untuk menginap dihotel mereka. Banyak cara yang dilakukan untuk menarik minat konsumen diantaranya dengan melakukan promosi, diskon, memasang iklan dan sebagainya. Salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Pada dasarnya tujuan dari industri jasa adalah untuk memberikan kepuasan kepada para konsumen melalui pelayanan yang baik serta keramah tamahan sehingga akan terjalin hubungan yang baik antara pihak penyedia jasa dan konsumen. Hal tersebut tentu saja memberikan dampak positif bagi penyedia jasa serta membangun image positif bagi para konsumen. Pelayanan yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya konsumen atau bahkan hilang karena konsumen beralih ke jasa layanan lain yang memiliki pelayanan yang lebih baik. Dalam menghadapi persaingan ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi perilaku konsumen untuk memilih Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran, antara lain dimensi tangible

meliputi penampilan gedung, interior bangunan dan penampilan karyawan, dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen serta dimensi *empathy* yang meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan pada pelanggan (Atmaja & Adiwinata, 2013). Kelima dimensi diatas disebut *service quality* yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Zeithaml *et al.*, 1993). Sebuah hotel harus selalu *survive* agar dapat terus bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Karena banyaknya hotel yang berada di kawasan wisata Nusa Dua dan Jimbaran, maka Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran harus berhati - hati dalam memahami keinginan konsumen, jangan sampai ada keluhan yang dapat merugikan perusahaan untuk mencegah hal tersebut agar tidak terjadi harus melakukan analisis terutama dari segi kualitas pelayanan yang diberikan Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran terhadap pelanggan.

Basil and Thyme Restaurant merupakan salah satu restoran yang menerapkan *servicescape* sehingga mampu memberikan nilai tambahan bagi konsumen. *Servicescape* memiliki peran yang sangat penting bagi restoran karena menjadi kesan awal yang dilihat atau didapatkan oleh tamu di restoran. Penerapan *servicescape* pada restoran harus ditingkatkan karena dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dalam hal ini untuk tetap menjaga hubungan baik dengan konsumen dapat memberikan *guest coment* yang diisi oleh

tamu supaya keluhan tamu yang ada di restoran dapat ditangani dengan cepat supaya tidak berpengaruh dalam tingkat kunjungan tamu di Basil and Thyme Restaurant.

Akhir-akhir ini terdapat beberapa keluhan tamu yang mengatakan bahwa penerapan *servicescape* di restoran masih kurang baik karena terdapat beberapa peralatan yang masih menggunakan bahan yang tidak ramah lingkungan. Keluhan yang disampaikan seperti penggunaan straw dengan bahan plastik, penggunaan box makanan untuk take away dengan styrofoam, lantai restoran yang terkena noda dari air keras, pelayanan yang lambat, karena *staff* yang kurang banyak sehingga makanan yang keluar agak lama, harga yang tidak sesuai, kualitas makanan yang kurang baik seperti nasi goreng yang kurang asin, daging yang kurang matang hingga variasi makanan yang kurang banyak.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “**Peningkatan Kualitas Layanan Melalui *Servicescape* di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran**”

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam proposal penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah penerapan *servicescape* dalam meningkatkan kualitas layanan di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran?
2. Bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh Basil and Thyme Restaurant Royal Tuli Springhill Resort Jimbaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini memiliki tujuan seperti:

1. Untuk mengetahui penerapan *servicescape* dalam meningkatkan kualitas layanan di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka besar harapan akan memberikan beberapa manfaat yaitu:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dan membantu serta mendukung teori-teori yang berkaitan dengan judul penelitian ini yaitu Peningkatan Kualitas Layanan Melalui *Servicescape* Di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran sehingga nantinya dapat dimanfaatkan sebagai pedoman penelitian selanjutnya terutama pada bidang kepariwisataan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi pihak Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran dalam meningkatkan kualitas Layanan pada restaurant sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber referensi untuk kepastakaan dan bahan penelitian untuk mahasiswa Politeknik Negeri Bali yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang sama dimasa yang mendatang dalam menyusun tugas akhir.

3. Bagi Penulis

Untuk meningkatkan pemahaman dan mengaplikasikan teori yang diperoleh di kampus dan diterapkan secara langsung di industri terutama dalam bidang yang diteliti.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya yang terkait tentang Peningkatan Kualitas Layanan Melalui *Green Servicescape* di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan *servicescape* di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran yang sudah diterapkan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *Assistant Director of Food and Beverage Service, Restaurant Manager, Supervisor* dan *Staff* bahwa penerapan *green servicescape* pada Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran sudah diterapkan dengan baik khususnya pada bagian *food and beverage service*. Penerapan *green servicescape* pada dimensi yang pertama yaitu *Ambient Conditions* (kondisi lingkungan sekitar), kondisi lingkungan sekitar restoran yang menjadi salah satu daya tarik bagi tamu disamping itu dengan pemandangan yang indah dan udara yang sejuk membuat para tamu betah untuk berlama-lama menikmati makan pagi. Penerapan *green servicescape* pada dimensi yang kedua yaitu *Spatial Layout dan Functionality* (tata letak ruang dan fungsinya) penataan perabotan dan display-display seperti botol-botol wine, vodka, yang menggunakan bahan yang ramah lingkungan dan masih moderen seperti kayu jati yang membuat restaurant terlihat classic, penataan tempat cutleries yang menggunakan bahan dari

stainless dan penggunaan tray dengan bahan sintesis dan rotan. Akan tetapi ada beberapa penerapan green servicescape yang masih menggunakan bahan yang tidak ramah lingkungan seperti staw dan box makanan untuk take away yang dimana masih menggunakan styrofoam. Penerapan *green servicescape* dimensi yang terakhir yaitu *Signs, symbol, dan artifacts* (tanda, symbol dan artifak) pada dimensi ini penerapan *green servicescape* yang diterapkan yaitu seperti penggunaan scan barcode menu dalam pemesanan makanan dan minuman dan alas minuman yang menggunakan bahan dari rotan, dan tanda petunjuk arah sampai hiasan-hiasan yang digunakan pada restoran menggunakan bahan yang ramah lingkungan.

2. Tingkat kepuasan pelanggan tentang atribut-atribut pelayanan yang telah diberikan oleh Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran

Berdasarkan hasil *importance performance analysis* terdapat dua kaudran atribut-atribut pelayanan yang dapat dikatakan puas yaitu kuadran B yang terdiri dari delapan indikator yang pertama kesesuaian papan nama di Basil and Thyme Restaurant sangat memudahkan tamu pada indikator 11(X3.1), Karyawan mampu mengetahui tentang menu-menu yang dijual pada indikator 13(X3.3), karyawan mengetahui promo yang ada di Basil and Thyme Restaurant pada indikator 14(X3.4), karyawan bersikap ramah kepada semua orang termasuk tamu yang ada di restaurant pada indikator 15(X3.5), karyawan mampu merespon keluhan dan keinginan tamu pada indikator 16 (X4.1), karyawan dalam menangani kebutuhan tamu dengan sigap pada indikator 17

(X4.2), perhatian karyawan dalam memahami keinginan tamu sangat memadai pada indikator 21 (X5.1), karyawan memahami tingkat kebutuhan tamu pada indikator 22 (X5.2). Selanjutnya kuadran D yang dikatakan puas memiliki tiga indikator yaitu aroma lingkungan di Basil and Thyme Restaurant segar pada indikator 2 (X1.2), kebersihan restoran dapat membuat tamu merasa nyaman pada indikator 3 (X1.3), karyawan dalam mengantarkan pesanan pada tamu sangat teliti pada indikator 9 (X2.4).

Berdasarkan hasil gap antara harapan dan kualitas layanan dapat disimpulkan bahwa terdapat dua kuadran yang sudah memenuhi harapan pelanggan yaitu kuadran B yang memiliki indikator pertama kesesuaian papan nama di Basil and Thyme Restaurant sangat memudahkan tamu dengan nilai gap sebesar -0,06 pada indikator 11 (X3.1), indikator kedua karyawan mampu mengetahui tentang menu-menu yang dijual dengan nilai gap sebesar -0,07 pada indikator 13 (X3.3), indikator ketiga karyawan mengetahui promo yang ada di Basil and Thyme Restaurant dengan nilai gap sebesar -0,07 pada indikator 14 (X3.4), indikator keempat karyawan bersikap ramah kepada semua orang termasuk tamu yang ada di restaurant dengan nilai gap sebesar -0,08 pada indikator 15 (X3.5), indikator kelima karyawan mampu merespon keluhan dan keinginan tamu dengan nilai gap sebesar -0,08 pada indikator 16 (X4.1), indikator keenam karyawan dalam menangani kebutuhan tamu dengan sigap yang memiliki nilai gap sebesar -0,07 pada indikator 17 (X4.2), indikator ketujuh perhatian karyawan dalam memahami keinginan tamu sangat memadai dengan nilai gap sebesar -0,08 pada indikator 21 (X5.1), dan indikator ke delapan

karyawan memahami tingkat kebutuhan tamu dengan nilai gap sebesar -0,06 pada indikator 22 (X5.2). Sedangkan kuadran D yang memiliki indikator pertama aroma lingkungan di Basil and Thyme Restaurant segar dengan nilai gap sebesar -0,04 pada indikator 2 (X1.2), indikator kedua kebersihan restaurant dapat membuat tamu merasa nyaman dengan nilai gap sebesar -0,04 pada indikator 3 (X1.3), dan indikator yang ketiga karyawan dalam mengantarkan pesanan pada tamu sangat teliti memiliki nilai gap sebesar -0,04 pada indikator 9 (X2.4).

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, adapun saran yang dapat disampaikan yaitu dalam peningkatan kualitas layanan melalui *green servicescape* di Basil and Thyme Restaurant Royal Tulip Springhill Resort Jimbaran perlu untuk lebih ditingkatkan lagi meskipun dalam penerapannya sudah diterapkan dengan baik tetapi masih ada beberapa peralatan yang masih menggunakan bahan dari plastik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179. <https://doi.org/10.25077/jmu.8.1.179-188.2019>
- Atmaja, D. P., & Adiwinata, M. F. (2013). Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian. *Journal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 1(2), 551–562.
- Harcahyo, R. B., Athanasius, S. S., & Kusdiartini, V. (2021). Pengaruh Green Product, Servicescape dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Resto Berbasis Alam. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Akuntansi Dan Perpajakan (Jemap)*, 4(2), 236. <https://doi.org/10.24167/jemap.v4i2.3432>
- Manalu, E. (2021). Universitas Sumatera Utara Poliklinik Universitas Sumatera Utara. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Manoppo, F. (2013). Kualitas Pelayanan, Dan Servicescape Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gran Puri Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 1341–1348. <https://doi.org/10.35794/emba.v1i4.2913>
- Manurung, R. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan dan beban kerja pramukamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Inna Parapat. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 24–31.
- Maulidyah, Y. F., Muchsin, S., & Abidin, A. Z. (2019). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Kelurahan Pandawangi Kecamatan Blimbing Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, 13(4), 61–67.
- Ofela, H., & Agustin, S. (2016). Pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kebab kingabi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(1), 1–15.
- Palandeng, I., & Lumentut, F. (2014). Fasilitas, Servicescape, Dan Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Konsumen Mcdonalds Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 126–136. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5352>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. *Journal of Marketing*, 58(1), 111–124. <https://doi.org/10.1177/002224299405800109>
- Perdana, G. W. P., Elistyawati, I. A., Oka, I. M. D., Astawa, I. K., & Ginaya, G. (2021). Guest satisfaction level towards bartender services at the Melia Bali Hotel's Tapas Bar. *International Journal of Green Tourism Research and*

Applications, 3(1), 21–26. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2394>

- Pramadivara, G., & Seminari, K. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Puri Saron Hotel Seminyak Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 3(2), 247851.
- Ridha, N. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel, dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 62–70. <http://jurnalhikmah.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/download/10/13>
- Sari, I. F. K., Mataram, I. G. A. B., Antara, D. M. S., & Murni, G. N. S. (2021). Analysis of service quality towards repeater guest satisfaction at The Samaya Seminyak. *International Journal of Green Tourism Research and Applications*, 3(1), 15–20. <https://doi.org/10.31940/ijogtra.v3i1.2026>
- Setiawan, C., Studi, P., Syariah, P., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2019). *Penerapan servicescape pada pt. bri syariah kantor cabang bengkulu*.
- Sugiyono, P. D. 2016. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. In *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (p. 80).
- Tager, A. G., Zaki, M. M. T. H. E., Food, O. F., Quality, S., On, T., Restaurants, H., Intentions, B., Mediating, T. H. E., Of, R., & Satisfaction, C. (2021). : *Food Quality, Service Quality, Tangibles, Behavioral Intentions, and Customer Satisfaction. I. 4(2)*, 218–242.
- Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 20. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>
- Wahyuningsih, K. S. (2021). Problematika Pembelajaran Daring Di Masa Pandemi Covid-19 Di Sma Dharma Praja Denpasar. *Pangkaja: Jurnal Agama Hindu*, 24(1), 107. <https://doi.org/10.25078/pkj.v24i1.2185>
- Wanda, L., & Lutfie, H. (2018). *Analisis Kepuasan Konsumen Berdasarkan Dimensi Servicescape Dengan Menggunakan Metode IPA (Studi Kasus pada Restoran Cepat Saji KFC Cabang Buah Batu Bandung Tahun 2018)*. 4(3), 838–847.
- Yola, M., & Budianto, D. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan dan Harga Produk pada Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 12(1), 301. <https://doi.org/10.25077/josi.v12.n1.p301-309.2013>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140–147.